

REGLAMENTO:

USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

CONTROL DE CAMBIOS		LISTA DE DISTRIBUCION	
PÁG.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		
		GERENCIA GENERAL	X
		GERENCIA RIO ELECTRICO	X
		GERENCIA DE OPERACIONES Y COMERCIAL	X
		GERENCIA PROYECTOS	X
		GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA	X
ELABORACION, REVISION Y APROBACIÓN			
 FIRMA ING. JAVIER A. VARGAS ROCHA		 FIRMA ING. MARCELO O. CÁRDENAS TRIGO	
 FIRMA ING. RODRIGO SANIZ AZZARINI			
FECHA	17/11/2017	FECHA	20/12/2017
ELABORACION: RESP. GESTION DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN		REVISION: JEFE UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	
		FECHA	03/12/2019
		APROBACION: GERENTE GENERAL a.i.	

ÍNDICE

CAPITULO I. ASPECTOS GENERALES	1
ARTÍCULO 1. OBJETIVOS	1
ARTÍCULO 2. ALCANCE	1
ARTÍCULO 3. BASE LEGAL DEL REGLAMENTO	1
ARTÍCULO 4. INCUMPLIMIENTO U OMISIÓN	1
CAPITULO II. MARCO CONCEPTUAL	1
ARTÍCULO 5. DEFINICIONES	1
CAPITULO III. USUARIO INFORMÁTICO	3
ARTÍCULO 6. USUARIOS NUEVOS, MODIFICACIONES Y/O RETIROS	3
ARTÍCULO 7. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS	4
ARTÍCULO 8. INDUCCIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS	4
ARTÍCULO 9. INCUMPLIMIENTO	4
CAPITULO III. SEGURIDAD FÍSICA DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	4
ARTÍCULO 10. PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y BIENES INFORMÁTICOS	4
ARTÍCULO 11. CONTROLES DE INGRESO Y SALIDA	5
ARTÍCULO 12. SEGURIDAD EN ÁREAS DE TRABAJO	5
ARTÍCULO 13. PROTECCIÓN Y UBICACIÓN DE LOS EQUIPOS	5
ARTÍCULO 14. MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	6
ARTÍCULO 15. CUSTODIA, PRESTAMO Y/O PÉRDIDA DE EQUIPO	6
ARTÍCULO 16. USO DE DISPOSITIVOS EXTRAÍBLES	7
ARTÍCULO 17. DAÑO DEL EQUIPO	7

Handwritten signature

CAPITULO IV. GESTIÓN DE OPERACIONES	7
ARTÍCULO 18. CENTRO DE CÓMPUTO	7
ARTÍCULO 19. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	8
ARTÍCULO 20. REQUERIMIENTO DE SOFTWARE	8
ARTÍCULO 21. LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE	8
ARTÍCULO 22. IDENTIFICACIÓN DE INCIDENTES.....	9
ARTÍCULO 23. ADMINISTRACIÓN DE LA RED.....	9
ARTÍCULO 24. SEGURIDAD PARA LA RED	9
ARTÍCULO 25. USO DEL CORREO ELECTRÓNICO	9
ARTÍCULO 26. CONTROLES CONTRA VIRUS O SOFTWARE MALICIOSO.....	10
ARTÍCULO 27. CONTROLES PARA LA GENERACIÓN Y RESTAURACIÓN DE COPIAS DE RESPALDO (BACKUPS).....	11
ARTÍCULO 28. INTERNET	11
CAPITULO V. ACCESO LÓGICO	12
ARTÍCULO 29. CONTROLES DE ACCESO LÓGICO	12
ARTÍCULO 30. CREACIÓN DE CONTRASEÑAS	12
ARTÍCULO 31. SEGURIDAD	13
ARTÍCULO 32. ADMINISTRACIÓN Y USO DE CONTRASEÑAS	13
ARTÍCULO 33. CONTROLES PARA OTORGAR, MODIFICAR Y RETIRAR ACCESOS A USUARIOS.....	13
ARTÍCULO 34. CONTROL DE ACCESOS REMOTOS	14
CAPITULO VI. CUMPLIMIENTO DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	14
ARTÍCULO 35. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL.....	14
ARTÍCULO 36. CLÁUSULAS DE CUMPLIMIENTO	14
ARTÍCULO 37. VIOLACIONES DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	14
ARTÍCULO 38. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	15

[Handwritten signature]

CAPITULO I.
ASPECTOS GENERALES

ARTÍCULO 1. OBJETIVOS

Regular el uso de las tecnologías de información y comunicación de la empresa ENDE VALLE HERMOSO S.A., con el fin de proteger, preservar y administrar objetivamente la información de la empresa junto con las tecnologías utilizadas para su procesamiento, frente a amenazas internas o externas, deliberadas o accidentales, con el fin de asegurar el cumplimiento de las características de confidencialidad, integridad, disponibilidad, legalidad y confiabilidad de la información.

Definir las directrices de la empresa ENDE VALLE HERMOSO S.A. y su Empresa Subsidiaria Río Eléctrico S.A., para la correcta valoración, análisis y notificación de los riesgos de seguridad asociados a la información y su impacto, identificando y evaluando diferentes opciones para su tratamiento con el fin de garantizar la continuidad e integridad de los sistemas de información.

ARTÍCULO 2. ALCANCE

Este reglamento es de aplicación a todo el personal de ENDE VALLE HERMOSO S.A., su empresa subsidiaria Río Eléctrico S.A. y la totalidad de sus recursos de los procesos internos o externos vinculados a la empresa a través de contratos y/o acuerdos con terceros.

ARTÍCULO 3. BASE LEGAL DEL REGLAMENTO

- Reglamento Interno de Trabajo.
- Código de Ética Empresarial.
- Manuales de Funciones
- Procedimiento de BackUps P-JTI-01 (versión actual)

ARTÍCULO 4. INCUMPLIMIENTO U OMISIÓN

El incumplimiento u omisión del presente Reglamento, dará lugar a responsabilidades que correspondan según normas internas de la Empresa y normativa legal vigente que corresponda.

CAPITULO II.
MARCO CONCEPTUAL

ARTÍCULO 5. DEFINICIONES

Para efectos del presente Reglamento se establecen las siguientes definiciones de carácter enunciativo y no limitativo:

- **Código malicioso:** En seguridad informática, es un término que hace referencia a cualquier conjunto de códigos, especialmente sentencias de programación, que tiene un fin malicioso. Los códigos maliciosos pueden tener diferentes objetivos como robar información y claves, mostrar publicidad invasiva, eliminar archivos e incluso formatear el disco duro.
Esta definición incluye tanto programas malignos compilados, como macros y códigos que se ejecutan directamente, como los que suelen emplearse en las páginas web (scripts).
- **Cuentas de Servicios Informáticos o cuentas de usuario:** Registro electrónico individual para un usuario de los Servicios Informáticos que tienen asociados, entre otros datos, un nombre (ID usuario, user ID, login name, user name), una contraseña (password) y otra información que identifica al titular y determina su tipo de vinculación con la empresa, sus privilegios de acceso a uno o varios servicios informáticos y/o su perfil en un sistema de información.
- **Herramienta de hacking:** Programa de computador que puede ser utilizado por una persona para acceder de forma no autorizada o ilegal, con el fin de causar perjuicios a los usuarios, servicios o infraestructura tecnológica, pudiendo obtener el control del equipo afectado, obtención de información confidencial, chequeo de puertos de comunicaciones, entre otros.
- **Infraestructura para el procesamiento de información:** Es un conjunto de recursos tecnológicos y de infraestructura física que se combina de forma integral para tratar de manera adecuada la información que los usuarios requieren para el desempeño de sus funciones operativas o administrativas.
- **Infraestructura tecnológica:** La infraestructura tecnológica se encuentra integrada por un conjunto de elementos de hardware (servidores, puestos de trabajo, redes, enlaces de telecomunicaciones, etc.), software (sistemas operativos, bases de datos, lenguajes de programación, herramientas de administración, etc.) y servicios (soporte técnico, seguros, comunicaciones, etc.) que en conjunto dan soporte a las aplicaciones (sistemas de información) de la empresa.
- **Licencia de software:** Es un contrato, en donde se especifican todas las normas y cláusulas que rigen el uso de un determinado programa por parte de los usuarios o licenciatarios. Principalmente se estipulan los alcances de uso, instalación, reproducción y copia de estos productos.
- **Propiedad Intelectual:** Es aquella propiedad que recae sobre las creaciones intelectuales, producto del talento humano. La propiedad intelectual se configura como un marco normativo genérico que comprende como especies del mismo: el régimen legal del Derecho de Autor y de los Derechos Conexos; el régimen contractual o convencional sobre Información Confidencial, Privilegiada, Know How, entre otros.
- **Recursos tecnológicos o Recursos informáticos:** Elementos de tecnología que pueden ser hardware y/o software, tales como equipos de cómputo, servidores, impresoras, teléfonos, faxes, programas y/o aplicativos de software, dispositivos USB, entre otros.

- **Redes Informáticas o Redes:** Son aquellas redes a través de las cuales los usuarios tecnológicos tienen acceso a servicios informáticos ofrecidos por la empresa. Se consideran en este grupo Internet, red LAN, red Telefonía, red inalámbrica y otras redes que hagan parte de la infraestructura de ENDE VALLE HERMOSO S.A.
- **Sistema de información:** Se refiere a un conjunto independiente de recursos de información organizados para la recopilación, procesamiento, mantenimiento, transmisión y difusión de información según determinados procedimientos, tanto automatizados como manuales.
- **Software no autorizado:** Es aquel software que no cuenta con una licencia de uso y no corresponde a una función específica o no se encuentra autorizado, su uso a nivel de empresa por parte de la Unidad de Tecnologías de Información. Por ello, deberá ser borrado de los equipos propiedad de ENDE VALLE HERMOSO S.A.
- **Tecnologías de información y comunicación:** Es todo conjunto de servicios e infraestructura tecnológica que tienen como fin la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de información o datos.
- **Usuario:** Es aquella persona natural o jurídica que por su vinculación permanente o transitoria con la Empresa puede hacer uso de las Tecnologías de Información y Comunicación suministradas por esta.

CAPITULO III.

USUARIO INFORMÁTICO

Toda persona que ingresa a trabajar a ENDE VALLE HERMOSO S.A. o a la subsidiaria Río Eléctrico S.A., y hace uso de equipos de cómputo y servicios informáticos debe aceptar las condiciones de confidencialidad de la información, de uso adecuado de los bienes informáticos y de la información, así como cumplir y respetar al pie de la letra las directrices impartidas en el presente reglamento.

ARTÍCULO 6. USUARIOS NUEVOS, MODIFICACIONES Y/O RETIROS

Todo ingreso de personal nuevo en la empresa, deberá ser notificado a la **Unidad De Tecnologías De Información**, para asignarle los activos y permisos informáticos correspondientes (Equipo de Cómputo, Creación de Usuario para la Red (Perfil de usuario en el Directorio Activo), cuenta de correo electrónico y/o otros servicios informáticos.

Toda solicitud deberá seguir el Procedimiento de Creación y/o Modificación, mediante el FRU (Formulario de Registro de Usuario Nuevo) el mismo deberá contener las firmas del Jefe Inmediato, Gerencia correspondiente y Usuario nuevo.

En caso de retiro de un trabajador RRHH deberá comunicar vía correo electrónico los datos del empleado y fecha de retiro al Jefe de la Unidad de Tecnologías de Información para que el mismo sea dado de baja.

ARTÍCULO 7. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Es responsabilidad de los usuarios de activos y servicios informáticos cumplir el Reglamento de uso de las tecnologías de información y comunicaciones. La **Unidad de Tecnologías de Información** es la directa responsable sobre los recursos informáticos, así como la supervisión y control del cumplimiento de las disposiciones aplicables a los usuarios.

ARTÍCULO 8. INDUCCIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

Todo trabajador que ingrese a ENDE VALLE HERMOSO S.A. o a la subsidiaria Río Eléctrico S.A., deberá contar con la inducción sobre los criterios de uso de las tecnologías de información, donde se den a conocer los derechos y obligaciones para los usuarios, por tanto, es responsabilidad del Departamento de Recursos Humanos coordinar la inducción con la Unidad de Tecnologías de Información al momento del ingreso de nuevos trabajadores y es responsabilidad de las áreas contratantes proporcionar los requerimientos informáticos del nuevo usuario mediante el formulario FRU.

ARTÍCULO 9. INCUMPLIMIENTO

Se consideran violaciones a las obligaciones de usuario el robo, daño y/o divulgación de información confidencial de la empresa a través de copia en dispositivos propios o externos, impresión de información confidencial para fines ajenos a la empresa y uso de herramientas tecnológicas para fines personales. La Unidad de Tecnologías de Información presentará un informe del evento detectado al Jefe inmediato superior del usuario para tomar las acciones correspondientes.

CAPITULO III.

SEGURIDAD FÍSICA DE EQUIPOS DE CÓMPUTO

Para el acceso físico o manejo de equipos de cómputo se debe notificar a la **Unidad de Tecnologías de Información** para que el personal de la unidad brinde el soporte correspondiente y así proteger la información y los bienes físicos e informáticos.

ARTÍCULO 10. PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y BIENES INFORMÁTICOS

- a) El usuario o empleado deberán reportar de forma inmediata a la Unidad de Tecnologías de Información cuando se detecte riesgo alguno real o potencial sobre equipos de cómputo o de comunicaciones, tales como derrame de líquidos sobre el dispositivo, cortes eléctricos, caídas, golpes o peligro de incendio.

- b) El usuario o empleado tienen la obligación de proteger las unidades de almacenamiento de información que se encuentren bajo su responsabilidad, aun cuando no se utilicen ya que puede contener información confidencial o importante.
- c) Es responsabilidad del usuario o funcionario evitar en todo momento la fuga de información de la empresa que se encuentra almacenada en los equipos de cómputo asignados a su persona.
- d) Es Responsabilidad de la Unidad de Tecnologías de Información proporcionar redes seguras para evitar que otros usuarios puedan acceder a información confidencial de los distintos centros de trabajo.

ARTÍCULO 11. CONTROLES DE INGRESO Y SALIDA

Para estaciones de trabajo, u otros equipos tecnológicos salvo computadoras portátiles, podrán ser retiradas de las instalaciones de ENDE VALLE HERMOSO S.A. únicamente con la autorización de salida del jefe inmediato superior o encargado delegado, en caso de computadoras portátiles el retiro de los mismos será de responsabilidad directa de los usuarios.

ARTÍCULO 12. SEGURIDAD EN ÁREAS DE TRABAJO

Los Centros de Cómputo de ENDE VALLE HERMOSO S.A. son áreas restringidas, por lo que, solo el personal autorizado por la Unidad de Tecnologías de Información podrá acceder a éstos.

ARTÍCULO 13. PROTECCIÓN Y UBICACIÓN DE LOS EQUIPOS

- a) Los usuarios no deben mover o reubicar los equipos de cómputo o de comunicaciones, instalar o desinstalar dispositivos, ni retirar sellos de los mismos sin la autorización de la Unidad de Tecnologías de Información, en caso de requerir este servicio deberá solicitarlo de manera escrita por la plataforma de Servicio de Asistencia de Soporte Técnico, <http://sast.evh.bo>
- b) La Unidad de Tecnologías de Información será la encargada asignar el o los equipos tecnológicos a cada usuario y de recabar la firma en el formulario UTI-01 respectivo de asignación de equipo tecnológico a los usuarios informáticos como responsable de los activos informáticos que se le asignen y de conservarlos en la ubicación autorizada por dicha unidad.
- c) El equipo de cómputo asignado, deberá ser para uso exclusivo de las actividades correspondientes a las funciones designadas a cada trabajador.
- d) Será responsabilidad del usuario solicitar la capacitación y/o actualización necesaria para el manejo de las herramientas informáticas que se utilizan en su equipo si esta no hubiese sido realizada en el momento de la inducción, a fin de evitar riesgos por mal uso y para aprovechar al máximo las mismas.
- e) Es responsabilidad de los usuarios almacenar su información únicamente en la partición del disco duro diferente a la destinada para archivos de programas y sistema operativo, generalmente c:\. Toda la

información será almacenada por defecto en el disco **D:**, siendo esta unidad la que será respaldada y recuperada en caso de falla.

- f)** Mientras se opera el equipo de cómputo, no se deberán consumir alimentos o ingerir líquidos, para evitar riesgos y preservar la vida útil del dispositivo.
- g)** Se debe evitar colocar objetos encima del equipo cómputo o tapar las salidas de ventilación del monitor o de la CPU.
- h)** Se debe mantener el equipo informático en un lugar limpio y sin humedad.
- i)** El usuario debe asegurarse que los cables de conexión no sean pisados al colocar otros objetos encima o contra ellos en caso de que no se cumpla solicitar una reubicación de cables con el personal de la Unidad de Tecnologías de Información, así también, se deberá mantener el equipo de cómputo conectado a la red empresarial vía cable mientras se encuentre en su escritorio de trabajo.
- j)** Cuando se requiera realizar cambios de los equipos de cómputo derivado de reubicación de lugares físicos de trabajo o cambios locativos, éstos deberán ser notificados por correo electrónico con dos días de anticipación a la Unidad de Tecnologías de Información.
- k)** Queda terminantemente prohibido que el usuario o funcionario distinto al personal de la Unidad de Tecnologías de Información abra o desarme los equipos de cómputo.
- l)** Al momento de concluir con la actividad diaria el trabajador deberá apagar su equipo de computación, con la finalidad de contribuir a la política de ahorro energético, así también incrementar el tiempo de vida útil de los mismos.

ARTÍCULO 14. MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

- a)** Únicamente el personal autorizado por la Unidad de Tecnologías de Información podrá llevar a cabo los servicios de mantenimiento y reparaciones al equipo informático.
- b)** Los usuarios deberán asegurarse que toda la información sensible se encuentre en la Unidad **D:/** para que la misma sea respaldada antes iniciar el proceso de reparación, previniendo así la pérdida involuntaria de información.
- c)** El personal de la Unidad de Tecnologías de Información tiene la responsabilidad de velar por el buen uso de los equipos de cómputo y del cumplimiento de las políticas de seguridad. A su vez deberán ofrecer mantenimiento preventivo a las computadoras de la empresa.

ARTÍCULO 15. CUSTODIA, PRESTAMO Y/O PÉRDIDA DE EQUIPO

- a)** El trabajador que tengan bajo su responsabilidad o asignado algún equipo de cómputo y/o tecnológico, será responsable de su uso y custodia.
- b)** El préstamo de equipos tecnológicos tendrá que solicitarse a la Unidad de Tecnologías de Información, con

el visto bueno de su Jefe inmediato, dicho préstamo deberá ser plasmado en el formulario UTI-02 de préstamos de herramientas tecnológicas.

- c) El usuario deberá dar aviso inmediato a la Unidad de Tecnologías de Información, y al Responsable de Activos Fijos de la desaparición, robo o extravío de equipos de cómputo, periféricos o accesorios bajo su responsabilidad.

ARTÍCULO 16. USO DE DISPOSITIVOS EXTRAÍBLES

- a) La Unidad de Tecnologías de Información de ENDE VALLE HERMOSO S.A., velará porque todos los usuarios de los sistemas de Información estén registrados en su Base de Datos para la autorización de uso de dispositivos de almacenamiento externo (Pen Drives o Memorias USB), Discos portátiles, Unidades de Cd y DVD Externos, para el manejo y traslado de información o realización de copias de seguridad o Backups.
- b) Cada usuario debe solicitar por correo electrónico con copia su Jefe inmediato de Unidad, Departamento o Gerencia, indicando el periodo que se debe permitir el uso de medio extraíbles.
- c) Si algún área o dependiente por requerimientos muy específicos del tipo de aplicación o servicios de información tiene la necesidad de contar con un dispositivo de manera permanente, deberá ser justificado y autorizado por el jefe inmediato y con el respectivo visto bueno de la Unidad de Tecnologías de Información.

ARTÍCULO 17. DAÑO DEL EQUIPO

En el caso que el equipo de cómputo, periférico o accesorio tecnológico sufra algún desperfecto, daño por negligencia del usuario responsable, la Unidad de Tecnologías de Información evaluará el daño y/o la posible solución y emitirá un informe al usuario y Jefe inmediato/Gerencia respectiva, para la coordinación de las acciones posteriores.

CAPITULO IV.

GESTIÓN DE OPERACIONES

Los usuarios y funcionarios deberán proteger la información utilizada en la infraestructura tecnológica de ENDE VALLE HERMOSO S.A. de igual forma, deberán proteger la información reservada o confidencial que por necesidades institucionales deba ser guardada, almacenada o transmitida, ya sea dentro de la red interna institucional u otras dependencias de regionales.

ARTÍCULO 18. CENTRO DE CÓMPUTO

- a) Cuando un funcionario no autorizado o un visitante requieran ingresar a la sala donde se encuentren los servidores y/o equipos de comunicación, deberá solicitar autorización a la Unidad de Tecnologías de Información y llenar la Planilla de Registro de Ingreso al Centro de Computo UTI-03, donde se especifique tipo de actividad a realizar, y siempre contar con la presencia de un responsable de la Unidad de Tecnologías

de Información. El Jefe de la Unidad de Tecnologías de Información o un delegado dispuesto por él, deberá llevar un registro escrito de todas las visitas autorizadas a los Centros de Cómputo restringidos.

- b)** Cuando se deba realizar mantenimiento de equipos del Centro de Cómputo, la Unidad de Tecnologías de Información es la responsable de los trabajos a realizar y/o supervisión, además deberá comunicar a los usuarios para evitar inconvenientes y/o pérdidas de información.

ARTÍCULO 19. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Los usuarios tecnológicos de ENDE VALLE HERMOSO S.A. y la subsidiaria Río Eléctrico S.A., deben conservar los registros o la información que se encuentra activa y aquella que ha sido clasificada como reservada o confidencial.

ARTÍCULO 20. REQUERIMIENTO DE SOFTWARE

- a)** Los usuarios que requieran la instalación de software que sea propiedad de ENDE VALLE HERMOSO S.A., deberán justificar su uso y solicitar su instalación a la Unidad de Tecnologías de Información con el visto bueno de su Jefe inmediato, indicando el equipo de cómputo donde se instalará el software.
- b)** Los usuarios no pueden realizar la instalación de software de cualquier tipo por cuenta propia y/o sin el conocimiento de la Unidad de Tecnologías de Información.
- c)** El control y manejo de licencias de software y el inventario de los medios, paquete de CD's será responsabilidad de la Unidad de Tecnologías de Información.
- d)** En el proceso de reinstalar un programa el personal de La Unidad de Tecnologías de Información debe borrar completamente la versión instalada para luego proceder a instalar la nueva versión requerida, esto siempre y cuando no sea una actualización del mismo.
- e)** La Unidad de Tecnologías de Información debe mantener un inventario de equipos físicos y de los programas instalados, estos programas pueden ser borrados o se pueden instalar nuevos programas autorizados, legalmente licenciados y/o de distribución libre. Cualquier otra petición de software específico deberá ser tramitada a través de la Unidad de Tecnologías de Información.

ARTÍCULO 21. LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE

ENDE VALLE HERMOSO S.A. cuenta con distintas licencias para diferentes tipos de software como sistemas operativos, paquetes ofimática, antivirus, correo electrónico, software de uso específico de ingeniería, etc.

Estas licencias son administradas en su totalidad por la Unidad de Tecnologías de Información, la cual es la encargada de asignar las mismas a los equipos de cómputo, gestionar el periodo de vigencia de las mismas, su renovación, actualización, ampliación y de mantener un inventario actualizado.

ARTÍCULO 22. IDENTIFICACIÓN DE INCIDENTES

- a) El usuario que detecte o tenga conocimiento de la posible ocurrencia de un incidente de seguridad informática deberá reportar a la Unidad de Tecnologías de Información a la brevedad; indicando claramente los datos por los cuales considera un incidente de seguridad informática, dicha denuncia debe realizarse por medio escrito, correo electrónico o SAST.
- b) Cuando exista la sospecha o el conocimiento de que información confidencial o reservada ha sido revelada, modificada, alterada o borrada sin la autorización de los conductos regulares competentes, el usuario informático deberá notificar a la Unidad de Tecnologías de Información.
- c) Cualquier incidente generado durante la utilización u operación de los activos de tecnología de información de ENDE VALLE HERMOSO S.A. debe ser reportado a la Unidad de Tecnologías de Información.

ARTÍCULO 23. ADMINISTRACIÓN DE LA RED

Los usuarios no deben establecer redes de área local, conexiones remotas a redes internas o externas, intercambio de información con otros equipos de cómputo utilizando el protocolo de transferencia de archivos (FTP), u otro tipo de protocolo para la transferencia de información empleando la infraestructura de red de la empresa, sin la autorización de la Unidad de Tecnologías de Información.

ARTÍCULO 24. SEGURIDAD PARA LA RED

Se será considerado como un ataque a la seguridad informática, cualquier actividad no autorizada por la Unidad de Tecnologías de Información, en la cual los usuarios o funcionarios realicen la exploración de los recursos informáticos en la red de ENDE VALLE HERMOSO S.A., así como de las aplicaciones que sobre dicha red operan, con fines de detectar y explotar una posible vulnerabilidad.




ARTÍCULO 25. USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

- a) Los usuarios son responsables de todas las actividades que realicen con sus cuentas de correo electrónico corporativo, no deben usar cuentas de correo electrónico asignadas a otras personas, ni recibir mensajes en cuentas de otros. Si fuera necesario leer el correo de alguien más (mientras esta persona se encuentre fuera o de vacaciones) el usuario ausente debe redireccionar el correo a otra cuenta de correo interno, quedando prohibido hacerlo a una dirección de correo electrónico externo a ENDE VALLE HERMOSO S.A., a menos que cuente con la autorización de su inmediato superior en coordinación con la Unidad de Tecnologías de Información.
- b) Está prohibida la utilización abusiva del correo electrónico y de las listas de distribución incluyendo la realización de prácticas tales como:
 - Envío masivo por el usuario de mensajes o información (spamming) que consuma injustificadamente

los recursos de red. En caso de que fuera necesario un envío masivo, se realizará el requerimiento a través del Responsable de Comunicaciones de la Empresa.

- Actividades comerciales privadas.
 - Uso para el registro de redes sociales, páginas de comercio, etc.
 - Propagación de cartas encadenadas o participación en esquemas piramidales o actividades similares.
 - El insulto, la amenaza o la difamación a cualquier persona, sea o no miembro de la empresa.
- c)** Los usuarios y funcionarios deben tratar los mensajes de correo electrónico y archivos adjuntos como información de propiedad de ENDE VALLE HERMOSO S.A. Los mensajes de correo electrónico deben ser manejados como una comunicación privada y directa entre emisor y receptor.
- d)** Los usuarios podrán enviar información reservada y/o confidencial vía correo electrónico siempre y cuando vaya destinada exclusivamente a personas autorizadas y en el ejercicio estricto de sus funciones y responsabilidades, consultores externos que requieren información específica y otras filiales de ENDE CORPORACIÓN.
- e)** Queda prohibido falsificar, esconder, suprimir o sustituir la identidad de un usuario de correo electrónico.
- f)** Queda prohibido interceptar, revelar o ayudar a terceros a interceptar o revelar las comunicaciones electrónicas.

ARTÍCULO 26. CONTROLES CONTRA VIRUS O SOFTWARE MALICIOSO

- 
- 
- 
- a)** Para prevenir infecciones por virus informático, los usuarios de ENDE VALLE HERMOSO S.A. o la subsidiaria Río Eléctrico S.A., no deben hacer uso de software que no haya sido proporcionado y validado por la Unidad de Tecnologías de Información.
- b)** Los usuarios de ENDE VALLE HERMOSO S.A. y la subsidiaria Río Eléctrico S.A., deben verificar que la información y los medios de almacenamiento, estén libres de cualquier tipo de código malicioso, para lo cual deben ejecutar el software antivirus autorizado por la Unidad de Tecnologías de Información y realizar una verificación del dispositivo que sea utilizado en el equipo de cómputo.
- c)** Todos los archivos que sean proporcionados por personal externo considerando software, bases de datos, documentos, hojas de cálculo, imágenes, etc., el usuario debe verificar que estén libres de virus utilizando el software antivirus autorizado antes de ejecutarse o hacer uso de los mismos.
- d)** Ningún usuario, funcionario, empleado o personal externo, podrá descargar software de sistemas, boletines electrónicos, sistemas de correo electrónico, de mensajería instantánea y redes de comunicaciones externas, sin la debida autorización de la Unidad de Tecnologías de Información.
- e)** Cualquier usuario que sospeche de alguna infección por virus de computadora, deberá dejar de usar inmediatamente el equipo y notificar a la Unidad de Tecnologías de Información para la revisión y erradicación

del virus si es el caso.

- f) Los usuarios no deberán alterar o eliminar, las configuraciones de seguridad para detectar y/o prevenir la propagación de virus que sean implantadas por la Unidad de Tecnologías de Información en: Antivirus, office, Navegadores u otros programas.
- g) Debido a que algunos virus son extremadamente complejos, ningún usuario o funcionario de ENDE VALLE HERMOSO S.A., distinto al personal de la Unidad de Tecnologías de Información deberá intentar erradicarlos de las computadoras.

ARTÍCULO 27. CONTROLES PARA LA GENERACIÓN Y RESTAURACIÓN DE COPIAS DE RESPALDO (BACKUPS)

- a) Procedimiento de generación y restauración de copias de respaldo para salvaguardar la información crítica de los procesos significativos de la empresa. Se deberán considerar como mínimo los siguientes aspectos:
 - Establecer como medida de seguridad informática la necesidad de realizar copias de respaldo o backups periódicamente en los equipos de cómputo y servidores.
 - La Unidad de Tecnologías de Información es responsable directa de la generación de los backups o copias de respaldo, asegurándose de validar la copia. También de su hospedaje físico y lógico según el PROCEDIMIENTO BACKUP (RESPALDOS) P-JTI-01.00
 - Las copias de seguridad o Backups se deben realizar al menos una vez a la semana. Un funcionario de la Unidad de Tecnologías de Información, revisará una vez por semana, el cumplimiento de este procedimiento.
- b) La periodicidad de la obtención de copias de seguridad o respaldos de sistemas críticos como ser: Base de datos, sistema administrativo financiero, correo electrónico, sistema de activos, gestión documental, etc. se realizara al menos una vez al día, los mismos se realizaran según programación y en horarios no laborales para no incidir en el performance de la red.

ARTÍCULO 28. INTERNET

- a) El servicio de Internet provisto a los usuarios de ENDE VALLE HERMOSO S.A. es exclusivamente para las actividades relacionadas con las necesidades del cargo y funciones desempeñadas.
- b) Todos los accesos a Internet tienen que ser realizados a través de los canales de acceso provistos por ENDE VALLE HERMOSO S.A., en caso de necesitar una conexión a Internet alterna o especial, ésta debe ser notificada y aprobada por la Unidad de Tecnologías de Información.
- c) A los usuarios del servicio de navegación en Internet al momento de la inducción se les da a conocer las restricciones y el buen uso del servicio de Internet, por tanto aceptan que:
 - Serán sujetos de monitoreo de las actividades que realiza en Internet, con conocimiento de que

existe la prohibición al acceso de páginas no autorizadas.

- Tienen conocimiento de que existe la prohibición de transmisión de archivos reservados o confidenciales no autorizados.
- Saber que existe la prohibición de descarga de software mediante Internet sin la autorización de la Unidad de Tecnologías de Información.

CAPITULO V.

ACCESO LÓGICO

Cada usuario es responsable de los mecanismos de control de acceso que les sean proporcionado; esto es, de su nombre de usuario y contraseña necesarios para acceder a la red interna e información así como también a la infraestructura tecnológica de ENDE VALLE HERMOSO S.A., por lo que se deberá mantener de forma confidencial y bajo su responsabilidad.

ARTÍCULO 29. CONTROLES DE ACCESO LÓGICO

- a)** Todos los usuarios de servicios de información son responsables por el usuario y contraseña que recibe para el uso y acceso de los recursos.
- b)** Todos los usuarios deberán autenticarse por los mecanismos de control de acceso provistos por la Unidad de Tecnologías de Información antes de poder usar la infraestructura tecnológica.
- c)** Los usuarios no deben proporcionar información a personal externo, de los mecanismos de control de acceso a la infraestructura tecnológica, a menos que se tenga el visto bueno del dueño de la información y de la Unidad de Tecnologías de Información y la autorización de su Jefe inmediato.
- d)** Los usuarios son responsables de todas las actividades realizadas con su identificador de usuario y contraseña. Los usuarios no deben divulgar ni permitir que otros utilicen sus identificadores de usuario, al igual que tiene prohibido utilizar el de otros usuarios.

ARTÍCULO 30. CREACIÓN DE CONTRASEÑAS

- a)** Las contraseñas iniciales será provistas a los usuarios por la Unidad de Tecnologías de Información, los usuarios recibirán la instrucción de cambiar sus contraseñas en aquellos sistemas que así lo permiten y/o requieran.
- b)** La Unidad de tecnologías promueve el uso de contraseñas fuertes como primera línea contra los accesos inadecuados, por lo tanto, las contraseñas deberán tener las siguientes características:
 - Al menos 8 caracteres alfanuméricos.
 - Al menos un carácter en mayúscula

- Al menos un dígito y un carácter especial (ej. * / - + .)
 - No puede contener nombres ni apellidos del usuario.
 - No se podrá repetir las últimas 24 contraseñas.
- c) Todo usuario deberá modificar su contraseña cada 365 días y la vigencia mínima de la misma será de 1 día.
- d) Cualquier usuario que considere que su contraseña ha sido descubierta por otra persona, deberá modificarla inmediatamente e informar a la UTI del posible descubrimiento.

ARTÍCULO 31. SEGURIDAD

- a) Cualquier cambio en los roles y responsabilidades de los usuarios deberán ser notificados a la Unidad de Tecnologías de Información, para el cambio de privilegios, si requiere cambios en niveles informáticos.
- b) Los usuarios deberán mantener sus equipos de cómputo con controles de acceso como contraseñas, deberán salir del sistema antes de abandonar su puesto de trabajo, incluso momentáneamente (Cerrar sesión o bloquear sesión).
- c) Los usuarios serán responsables de todas las actividades y accesos que se realicen bajo su usuario, por lo que está expresamente prohibido ceder o comunicar la contraseña o mecanismo de autenticación a otros.

ARTÍCULO 32. ADMINISTRACIÓN Y USO DE CONTRASEÑAS

- a) La asignación de contraseñas debe ser realizada de forma individual, por lo que el uso de contraseñas compartidas está prohibido, solo se permite esto cuando la Unidad de Tecnologías de Información lo indique.
- b) Cuando un usuario olvide, bloquee o extravíe su contraseña, deberá acudir a la Unidad de Tecnologías de Información para que se le proporcione una nueva contraseña.
- c) Está prohibido que las contraseñas se encuentren de forma legible en cualquier medio impreso y dejarlos en un lugar donde personas otras personas puedan descubrirlos.
- d) Sin importar las circunstancias, las contraseñas nunca se deben compartir o revelar. Hacer esto responsabiliza al usuario que divulgo su contraseña de todas las acciones que se realicen con el mismo.
- e) Los usuarios no deben almacenar las contraseñas en ningún programa o sistema que proporcione esta facilidad.

ARTÍCULO 33. CONTROLES PARA OTORGAR, MODIFICAR Y RETIRAR ACCESOS A USUARIOS

- a) Todo usuario debe quedar registrado en la Base de Datos Usuarios y Roles. La creación de un nuevo usuario y/o solicitud para la asignación de otros roles dentro de los sistemas de ENDE VALLE HERMOSO S.A., deberá de venir acompañado del formulario (FRU) debidamente firmado por el Jefe inmediato y por el Gerente de área.
- b) La Unidad de Tecnologías de Información, en cabeza del Jefe o su delegado, será el responsable de ejecutar

los movimientos de altas, bajas o cambios de perfil de los usuarios.

ARTÍCULO 34. CONTROL DE ACCESOS REMOTOS

La administración remota de equipos conectados a Internet no está permitida, salvo que se cuente con el visto bueno y con un mecanismo de control de acceso seguro autorizado por el dueño de la información y de la Unidad de Tecnologías de Información.

CAPITULO VI.

CUMPLIMIENTO DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

La Unidad de Tecnologías de Información tiene como una de sus funciones la de proponer y revisar el cumplimiento de normas y políticas de seguridad, que garanticen acciones preventivas y correctivas para salvaguardar equipos e instalaciones de cómputo, así como de bancos de datos de información en general.

ARTÍCULO 35. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Los sistemas desarrollados por personal interno o externo que controle la Unidad de Tecnologías de Información son propiedad intelectual de ENDE VALLE HERMOSO, así también documentación, proyectos e información técnica de operación.

ARTÍCULO 36. CLÁUSULAS DE CUMPLIMIENTO

- a) La Unidad de Tecnologías de Información realizará acciones de verificación del cumplimiento del reglamento de uso de las tecnologías de información.
- b) La Unidad de Tecnologías de Información podrá implantar mecanismos de control que permitan identificar tendencias en el uso de recursos informáticos del personal interno o externo, para revisar la actividad de procesos que ejecuta y la estructura de los archivos que se procesan. El mal uso de los recursos informáticos que sea detectado será reportado conforme a lo indicado en el presente reglamento.
- c) Los jefes y responsables de los procesos establecidos en ENDE VALLE HERMOSO S.A. deben apoyar las revisiones del cumplimiento de las políticas y estándares de seguridad informática apropiadas.

ARTÍCULO 37. VIOLACIONES DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

- a) Está prohibido el uso de herramientas de hardware o software como herramientas de hacking para violar los controles de seguridad informática.
- b) Ningún usuario o funcionario de ENDE VALLE HERMOSO S.A. debe probar o intentar probar fallas de la Seguridad Informática conocidas, a menos que estas pruebas sean controladas y aprobadas por la Unidad de Tecnologías de Información.

- c) No se debe intencionalmente escribir, generar, compilar, copiar, coleccionar, propagar, ejecutar o intentar introducir cualquier tipo de código (programa) conocidos como virus, gusanos o caballos de Troya, diseñado para auto replicarse, dañar o afectar el desempeño o acceso a las computadoras, redes o información de ENDE VALLE HERMOSO S.A.

ARTÍCULO 38. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- a) La Unidad de Tecnologías de Información, será quien valide el cumplimiento de las Condiciones Técnicas de los equipos informáticos de Cómputo Escritorio, Portátiles y Periféricos adquiridos.
- b) Los requerimientos de Equipos Informáticos de Escritorio, Portátiles y/o periféricos, se llevarán a cabo mediante la solicitud y justificación por escrito, firmada por el Jefe del Área solicitante, lo cuales serán evaluados por la Unidad de Tecnologías de Información para su autorización.
- c) La Unidad de Tecnologías de Información, es el área encargada de tramitar las asignaciones, reasignaciones, bajas, etc. de equipos informáticos de cómputo escritorio, portátiles y periféricos ante el Responsable de activos fijos para su ejecución, con base a las solicitudes realizadas al respecto y las revisiones de aprovechamiento de los mismos.
- d) El personal de la Unidad de Tecnologías de Información, elaborará y registrará en cada asignación o movimiento de equipos informáticos de cómputo escritorio, portátiles y periféricos, el documento denominado "Formulario de Asignación UTI-01" el cual contiene los datos generales del usuario y de los bienes informáticos entregados, así mismo, contando con la firma de conformidad del usuario correspondiente, se remitirá una copia digital al Responsable de Activos Fijos y/o almacenes.
- e) Queda prohibido que los usuarios reasignen los equipos informáticos de cómputo escritorio, portátiles y periféricos por su propia cuenta, el usuario deberá solicitar a la Unidad de Tecnologías de Información el movimiento así como informar la razón del cambio y en su caso, requerir la reasignación del equipo.
- f) Si algún equipo informático de cómputo escritorio, portátiles o periférico es trasladado por el usuario a oficinas distintas al lugar asignado, oficinas externas o foráneas para realizar sus labores, dicho bien estará bajo resguardo del responsable que retira el equipo.
- g) Queda prohibida la baja de equipo de cómputo que no cuente con evaluación técnica por parte de la Unidad de Tecnologías de Información.
- h) La Unidad de Tecnologías de Información no es responsable de proporcionar asesoría técnica, mantenimiento preventivo o correctivo a equipo de cómputo de propiedad del usuario.
- i) Es responsabilidad del usuario a quien esté asignado el equipo de escritorio o portátil, la información contenida en la misma.
- j) En el caso de reinstalaciones de equipo, el usuario será el responsable de verificar que toda la información y

archivos de trabajo estén contenidos en el equipo reinstalado, el usuario deberá firmar la conformidad (Formulario UTI-04) del servicio proporcionado por el personal técnico.

- k) La Unidad de Tecnologías de Información no es responsable de la configuración de dispositivos personales tales como smartphones, tablets y/o teléfonos celulares propiedad del usuario.

[Handwritten marks]

FORMULARIO UTI-01
ASIGNACIÓN/DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS

A: XXXXX - ~~XXXXX~~ XXXXXX

Objeto: Entrega de el/los equipo(s) tecnológicos con las siguientes características.

Nro.	DESCRIPCIÓN	MARCA	MODELO	NRO. SERIE

Objeto: Devolución de el/los equipo(s) tecnológicos con las siguientes características.

Nro.	DESCRIPCIÓN	MARCA	MODELO	NRO. SERIE

Cochabamba, 1 de enero de 2018.

(Handwritten signature)

XXXX YYYYYY

XXXX YYYYYY

XXXX YYYYYY

XXXX YYYYYY

